



ProSupport Infrastructure Suite

Proaktiver, vorausschauender und personalisierter Support auf Basis von ProSupport AIOps

Im Zuge dynamischer Veränderungen, die sich auf Ihr Unternehmen auswirken, müssen Sie auch neue Anforderungen umsetzen und gestiegene Erwartungen erfüllen. Sie sollen die erwarteten Ergebnisse liefern und möchten Ihre größte Ressource – Ihr Team – optimal einsetzen. Was hält Sie davon ab?

- Die Verwaltung und Wartung der IT-Infrastruktur erfordert sehr viel Zeit.
- Probleme mit der Sicherheit und Produktivität nehmen weiter zu.
- Ressourcen- und Budgetbeschränkungen bremsen Innovationen aus.

Die neue ProSupport Infrastructure Suite

Mit Dell beschreiten unsere Kunden neue Wege, um Zeit zu sparen und um die Verfügbarkeit für ihre Business-Anwendungen und Workloads zu erhöhen.

Mit der ProSupport Infrastructure Suite können unsere Kunden ihre Investitionen voll ausschöpfen, indem sie von exzellentem Supportfachwissen und KI-basierten Einblicken profitieren. Die ProSupport Infrastructure Suite verstärkt nicht nur Ihre IT-Abteilung, sondern bietet auch folgende Vorteile:

- Flexible Wahl des passenden Supports für Ihre kritischen Systeme
- Zentrale Ansprechperson für alle Hardware- und Softwareprobleme
- Konsistente Erfahrung unabhängig von Standort und Sprache

Mit **ProSupport for Infrastructure** erhalten Sie proaktiven und vorausschauenden Hardware- und Softwaresupport, der weltweit rund um die Uhr verfügbar ist. Wenn Ihre Systeme geschäftskritische Workloads und Anwendungen unterstützen, empfehlen wir **ProSupport Plus for Infrastructure**. Unser Premium-Supportangebot bietet Ihnen personalisierten Support und eine regelmäßige Planung von Systemwartungen. Darüber hinaus erhalten Sie Zugang zu technischem Remote- und Vor-Ort-Support, der von unseren hoch qualifizierten ExpertInnen bereitgestellt wird.

Mit den **ProSupport Suite Add-On-Services** können Sie Ihr Serviceerlebnis durch personalisierte technische Einblicke, Datensicherheit und sogar Vor-Ort-Support für entlegene oder nicht besetzte Standorte anpassen.

Führende Unternehmen auf der ganzen Welt vertrauen darauf, dass wir effizienten Support für ihre Dell Infrastruktursysteme bieten und deren unterbrechungsfreien Betrieb sicherstellen. Wir sind uns dieser Verantwortung bewusst und stolz auf unsere Erfolgsbilanz.



97%

der ProSupport Infrastructure Suite-Kunden sind sehr zufrieden mit dem technischen Support, den sie erhalten.¹

Dell Technologies Services

- **60.000** Servicefachleute, Vollzeit und bei Partnern
- Derzeit **über 200 Mio.** unterstützte Ressourcen
- Verfügbarkeit an mehr als **120 Standorten**
- Unterstützung von **54 Sprachen**
- **6** Services Command Center
- **83** Standorte für technischen Support
- Analyse von täglich mehr als **44 TB Telemetriedaten**
- **754** Distributionszentren für Teile
- **Über 45** TSIA STAR Awards
- **Mehr als 3,7 Mio.** vorausgesagte Probleme pro Jahr

ProSupport Infrastructure Suite	Basic Hardware Support ²	ProSupport	ProSupport Plus
Verfügbarkeits- und Reaktionsziele für technischen Support	9/5, unverzüglich	24/7, unverzüglich	24/7, unverzüglich
Abgedeckte Produkte	Hardware	Hardware und Software	Hardware und Software
Vor-Ort-Reaktionszeit	Am nächsten Werktag (NBD)	Am nächsten Werktag oder 4 Stunden	4 Stunden
ProSupport AIOps-Plattformen	●	●	●
Dell Sicherheitsratgeber	●	●	●
Proaktive Problemerkennung mit automatisierter Fallerstellung	●	●	●
Vorausschauende Erkennung von Hardwareanomalien		●	●
Zugriff auf Softwareupdates		●	●
Bewertung der Cybersicherheit über APEX AIOps Infrastructure Observability		●	●
Incident Manager für Ereignisse des Schweregrads 1		●	●
Erweiterter Mission Critical Support			●
Vorrangiger Zugang zu erfahrenen Remotesupport-technikerInnen ³			●
Service Account Manager			●
Proaktive Systemwartung			●
Eingeschränkter Support für Drittanbietersoftware			●
ProSupport Suite Add-On-Services			
Keep Your Hard Drive/Keep Your Component for Enterprise	Optional	Optional	Optional
Optimize for Infrastructure		Optional	Optional
Onsite Diagnosis Service		Optional	Optional
Technical Account Manager – Infrastructure Guidance		Optional	Optional
Designated Support Engineer		Optional	Optional

² Basic Hardware Support angebot ist in Deutschland nicht verfügbar ³Je nach Verfügbarkeit

Glossar

Verfügbarkeits- und Reaktionsziele für Technischen Support	Online-, Chat- und E-Mail-Support sind 24x7 verfügbar. Telefonisch initiierte Anfragen sind auf 24x7-Basis für ProSupport und ProSupport Plus sowie auf 9x5-Basis für Basic Hardware Support verfügbar und werden sofort an die jeweils nächsten freien TechnikerInnen des technischen Supports weitergeleitet.
Abgedeckte Produkte	Hardware und Software aus Dell Infrastrukturprodukten, die für einen Wartungsvertrag in Frage kommen. Einzelheiten finden Sie in der Tabelle mit Service- und Wartungsoptionen für Dell Technologies Produkte .
Vor-Ort-Reaktionszeit	Dell Technologies sendet autorisierte MitarbeiterInnen an den Standort des Kunden, bei Bedarf mit entsprechenden Ersatzteilen, um ein Problem zu beheben, nachdem wir das Problem eingegrenzt und festgestellt haben, dass Vor-Ort-Hardwaresupport erforderlich ist. Die Reaktionsziele sind „Am nächsten Werktag“ (Next Business Day, NBD) oder 4 Stunden auf 24x7-Basis einschließlich Feiertagen.
ProSupport AIOps-Plattformen	AIOps ist KI für den IT-Betrieb. Durch die strategische Nutzung von KI-Technologien werden Prozesse vereinfacht und beschleunigt sowie die Nutzung Ihrer IT-Ressourcen optimiert. Zu den ProSupport AIOps-Plattformen zählen MyService360, TechDirect und APEX AIOps Infrastructure Observability, die alle durch unser sicheres Verbindungsgateway ermöglicht werden.
Dell Sicherheitsratgeber	Dell Sicherheitsratgeber sind in MyService360 verfügbar, informieren Sie über die in Ihren Dell Technologies Produkten erkannten Sicherheitslücken und zeigen verfügbare Abhilfemaßnahmen auf.
Proaktive Problemerkennung mit automatisierter Fallerstellung und Benachrichtigung	Verbinden Sie Ihre Dell Technologies Infrastruktursysteme mit unserem sicheren Verbindungsgateway, um unsere einzigartige Integration von intelligenter KI, automatisiertem Support und Echtzeitanalysen zu nutzen.
Vorausschauende Erkennung von Hardwareanomalien	Wir analysieren Telemetriedaten und erkennen Anomalien, die zu Hardwarefehlern führen könnten. Im Falle eines prognostizierten Fehlers wird automatisch ein Service-Request für Sie generiert.
Zugriff auf Softwareupdates	Der 24/7-Zugriff auf neue Softwareversionen stellt sicher, dass Ihre Systeme immer auf dem neuesten Stand sind.
APEX AIOps Infrastructure Observability – Bewertung der Cybersicherheit	Durch die Bewertung der Cybersicherheit, die über APEX AIOps Infrastructure Observability verfügbar ist, werden kontinuierlich die Sicherheitskonfigurationen überwacht – und Sie werden automatisch über Risiken und Empfehlungen benachrichtigt. Warnmeldungen werden über ein Cybersicherheits-Dashboard sowie E-Mail-Benachrichtigungen bereitgestellt, die Sie über Fehlkonfigurationen der Infrastruktursicherheit und empfohlene Maßnahmen informieren. Diese Funktion wird von unserem sicheren Verbindungsgateway unterstützt.

Glossar (Fortsetzung)

Incident Manager für Fälle mit Schweregrad 1	Für ProSupport- und ProSupport Plus-Ressourcen mit einem Problem des Schweregrads 1 wird ein Incident Manager zugewiesen, der die Falllösung bis zum Ende begleitet.
Mission Critical Support	<p>Wenn kritische Supportprobleme (Schweregrad 1) auftreten, zählt jede Sekunde. Mit Mission Critical Support haben Sie die Gewissheit, dass wir alles tun werden, um Ihr System so schnell wie möglich wieder in Betrieb zu nehmen. Mission Critical Support umfasst die folgenden Leistungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorgehensweise in kritischen Situationen – Probleme mit Schweregrad 1 sind für das CritSit-Incident-Management (kritische Situationen) qualifiziert. • On-demand-Diagnose vor Ort durch Dell Technologies (falls Fachpersonal beim Kunden nicht verfügbar bzw. nicht in der Lage ist, das Troubleshooting vor Ort durchzuführen). Erfordert ein sicheres Verbindungsgateway zur Verbindung der Geräte mit Dell. • Schnelle Entsendung erfahrener AußendiensttechnikerInnen parallel zum telefonischen Troubleshooting. Eine qualifizierte Fachkraft und deren Verfügbarkeit werden von Dell ermittelt. • Sechs-Stunden-Ziel für die Reparatur hardwarebezogener Probleme. Erfordert ein sicheres Verbindungsgateway zur Verbindung der Geräte mit Dell. • Priorisierung der Produktion für den Fall, dass die kritische Situation durch eine Naturkatastrophe verursacht wird.
Vorrangiger Zugang zu erfahrenen Remote-supporttechnikerInnen	<p>Jeder Service-Request wird priorisiert und an die jeweils nächsten freien SupporttechnikerInnen weitergeleitet, die auf die betroffene Technologie spezialisiert sind.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sofortiges erweitertes Troubleshooting durch Technikpersonal, das Ausfallzeiten und Produktivitätsverluste reduziert • Sofortige Weiterleitung der ProSupport Plus-Kunden basierend auf dem von ihnen gemeldeten Problem an SupporttechnikerInnen mit den umfassendsten Kenntnissen • Detailliertes und umfangreiches Fachwissen über alle Infrastrukturlösungen, was eine umfassende Problemlösung ermöglicht • Nutzung von ProSupport AIOps-Plattformen wie APEX AIOps Infrastructure Observability und MyService360, um Einblicke in das Problem sowie Systemtelemetrie- und Diagnosedaten zu erhalten
Service Account Manager (SAM)	<p>Ihre wichtigste Ansprechperson für den Support, die ein optimales proaktives, vorausschauendes und präventives Supporterlebnis sicherstellt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eine zugewiesene Fachkraft und ein/e vertrauenswürdige/r BeraterIn, der/die mit Ihrer Branche vertraut ist und Ihre Ziele ergebnisorientiert umsetzt • Erstellt und verwaltet einen Servicebericht mit detaillierten Betriebs- und Geschäftseinblicken sowie fortlaufenden Empfehlungen • Überwacht wichtige Aspekte der Supportbereitstellung; falls nötig, bietet Ihr/e SAM auch schnellen Zugang zu Fachpersonal unserer Supportorganisation • Customer Advocate bei Incidents mit Schweregrad 1 • Plant regelmäßige Meetings basierend auf Ihren Anforderungen, um den Servicebericht und den Fortschritt bei der Erreichung der vereinbarten Ziele zu überprüfen
Proaktive Systemwartung	Dell Services setzt zweimal jährlich ein Meeting zur Überprüfung des Systemwartungsplans (System Maintenance Plan, SMP) an. Im Rahmen dieser Prüfung können wir auch Remotesupport für die Umsetzung der Empfehlungen einplanen. Im Anschluss daran validieren wir den Erfolg der Implementierung mit Ihnen. Diese Funktion wird von unserem sicheren Verbindungsgateway unterstützt.
Eingeschränkter Support für Drittanbietersoftware	Wir sind Ihr einziger verantwortlicher Ansprechpartner für jede berechtigte Drittanbietersoftware auf Ihrem ProSupport Plus-System, unabhängig davon, ob Sie diese bei uns gekauft haben oder nicht. Eine vollständige Liste der berechtigten Software finden Sie hier .
ProSupport Suite Add-on-Services	
Keep Your Hard Drive / Keep Your Component for Enterprise	Sensible Daten bleiben stets unter Ihrer Kontrolle, sodass sowohl deren Sicherheit als auch die Compliance mit Datenschutzbestimmungen sichergestellt ist.
Optimize for Infrastructure	Optimize for Infrastructure bietet fortlaufende Analysen und personalisierte Unterstützung, damit Ihre Infrastruktursysteme stets für kontinuierliche Spitzenleistung optimiert und konfiguriert sind.
Onsite Diagnosis Service	Sie haben weder die Zeit noch das nötige Fachwissen für das Troubleshooting von technischen Problemen? Rufen Sie uns einfach an. Wir schicken Ihnen bei Problemen jedes Schweregrads eine/n hoch qualifizierte/n TechnikerIn, selbst an entlegene und unbesetzte Standorte.
Technical Account Manager – Infrastructure Guidance	Erhalten Sie proaktive Empfehlungen vom Dell Technologies Expertenteam, das sich auf einen bestimmten Technologiebereich in Ihrer Infrastrukturmgebung spezialisiert hat und Sie bei der Erreichung Ihrer strategischen Geschäftsziele unterstützt.
Designated Support Engineer	Wenn Probleme auftreten, kümmert sich diese Produktfachkraft um Troubleshooting, Diagnose, Reproduktion, Verwaltung und Lösung Ihres Service-Requests. Sie erhalten direkten Zugang zu Dell Technologies Engineering, um Produktprobleme schnellstmöglich zu beheben.

Weitere Informationen erhalten Sie unter [Dell.com](https://www.dell.com) oder bei Ihrem/Ihrer Dell Technologies VertriebsmitarbeiterIn.